

Своими неповторимыми изделиями Урал славился на всю Российскую империю и на зарубежные страны.

Литература

1. Качалова А. А. Декоративно-прикладное искусство промышленного Урала // Уральская горная школа — регионам : Международ. науч.-практ. конф., г. Екатеринбург, 11–12 апреля 2016 г. Уральская горнопромышленная декада, г. Екатеринбург, 4–13 апреля 2016 г. : сб. докладов / отв. ред. Н. В. Валиев. — Екатеринбург: Изд-во УГГУ, 2016. — С. 707–708.

2. Рябкова Е. А. Особенности монументально-декоративного камнерезного искусства на Урале // Уральская горная школа — регионам : Международный. науч.-практ. конф., г. Екатеринбург, 11–12 апреля 2016 г. Уральская горнопромышленная декада, г. Екатеринбург, 4–13 апреля 2016 г. : сб. докладов / отв. ред. Н. В. Валиев. — Екатеринбург: Изд-во УГГУ, 2016. — С. 714–716.

3. Парфентьев Н. П. Древнерусское музыкально-письменное искусство и его традиции в духовной культуре Урала // Вестн. Юж.-Урал. гос. ун-та. Серия: Социально-гуманитарные науки. — 2009. — № 35 (162). — С. 33–47.

4. Днепров С. А., Максяшин А. С. Методология педагогического исследования генезиса художественного образования в области изобразительного искусства Урала // Пед. образование в России. — 2007. — № 1. — С. 51–58.

УДК 379.85

Назукина Мария Игоревна,

магистрант 1-го курса

Уральского гуманитарного института

Уральского федерального университета

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В СФЕРЕ ОРГАНИЗАЦИИ ПУТЕШЕСТВИЙ

Аннотация. Новые технологии в сфере туризма играют важную роль. Использование технологий в данной сфере способны повысить эффективность бизнес процессов компании, а также повысить каче-

ство обслуживания клиентов. В данном тексте рассмотрены наиболее важные технологические тенденции в современной индустрии туризма.

Ключевые слова: туризм, искусственный интеллект, мобильные технологии, дополненная и виртуальная реальность, интернет вещей, сфера туризма.

Nazukina Maria,
Master's Student of the 1st year
Ural Institute for Humanities
Ural Federal University

USE OF IT IN THE FIELD OF TRAVEL ORGANIZATION

Abstract. New technologies in tourism play an important role. The use of technology in this area can improve the efficiency of customer service. This article discusses the most important technological trends in the modern tourism industry.

Keywords: tourism, mobile technology, augmented reality or virtual reality, Internet of Things, tourism industry.

В современном мире технологии и туризм тесно взаимосвязаны. Согласно исследованию Google Travel, 74 % путешественников планируют свои поездки через Интернет, а всего 13 % прибегают к услугам туристических агентств для их подготовки [1]. Поэтому предприятиям в сфере туризма приходится внедрять цифровые технологии, для повышения удовлетворения ожиданий клиентов.

Сегодня выделяют несколько основных технологических тенденций приоритетных в сфере туризма. Изменения выходят за рамки улучшения процессов или туристического опыта; что влечет за собой трансформацию самой туристической системы.

Мобильные технологии — один из основных инструментов по организации путешествий. Согласно TripAdvisor, 45 % пользователей используют смартфон для всего, что связано с их отпуском [2]. Необходимо адаптировать корпоративные сервисы и связь к мобильным устройствам.

Много компаний используют технологии дополненной и виртуальной реальности, которые позволяют посетить все достопримечательности мира, не выходя из дома. Используются они для контент-маркетинга и повышения качества обслуживания клиентов.

Большой потенциал для формирования будущего индустрии туризма играет интернет вещей, включающий интернет-связь между обычными устройствами, позволяя им отправлять и получать данные. Например, технология позволяет снизить уровень тревожности и стресса, связанных с потерянными вещами и дает возможность пассажирам отслеживать свой багаж [2].

Искусственный интеллект применяется в индустрии туризма с целью обслуживания клиентов. Его преимущество в том, что он может учиться на взаимодействиях с клиентами, с помощью машинного обучения, ChatBots, TravelBots и Robots [3]. Благодаря искусственному интеллекту операции, требующие вмешательства человека и много времени для обучения новым навыкам, могут быть автоматизированы, что ускоряет процессы, повышает качество, снижает затраты.

Итак, для достижения успеха, компании должны создать баланс между технологическими инновациями и человеческим фактором. Понимание и принятие тенденций, изложенных выше, позволит улучшить качество обслуживания клиентов, а также оптимизировать управление доходами и общую эффективность бизнеса.

Литература

1. Тихомирова И. И., Андреева А. А. Инновационная деятельность в сфере туризма: сущность и специфика // Вестн. евраз. науки. — 2015. — С. 110–122.
2. Belen V. The New Technology and Travel Revolution / Business Intelligence & Analytics: 2019. URL: <https://www.wearemarketing.com> (дата обращения: 14.02.2020).
3. Andreea F. S., Ana M. P. The Influence of New Technologies on Tourism Consumption Behavior of the Millennials. — 2016. — Vol. 18: Special Issue. — No. 10. — P. 829.